**华润万家WinCE RF腕式&手持设备服务要求**

1. 5年7\*8上门服务，4小时响应，24小时解决；
2. 提供商务和技术对接人；
3. 维修、复原或替换因功能故障、正常使用磨损或者意外损伤而受影响的产品。全保服务所包含的服务项目的具体示例包括复原、维修或替换受意外损伤影响的部件，内容如下所示：外壳、塑料部件、显示屏、触摸屏、数字键盘破裂；扫描触发器、弹出窗口和附件（包括手写笔、手带、屏保、电池舱门等）破裂或丢失；
4. 维护及维修后，出现系统异常等情况需要初始化操作等，需根据万家需求对移动数据终端进行软件安装、系统配置等操作，确保用户开机可使用，涉及的软件安装包和配置信息、安装手册由万家提供；
5. 备机要求：需提供足够备机，保证备机能够在24小时内调换到万家所采购门店/DC并更换完成。